



# Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

**MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA**

**Departamento Nacional de Planeación  
Bogotá, 2022**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>REFERENCIAS NORMATIVAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>5.1</b>	<b>MANTENIMIENTO LOCATIVO E INFRAESTRUCTURA .....</b>	<b>3</b>
<b>5.2</b>	<b>MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>SERVICIO DE TRANSPORTE .....</b>	<b>7</b>
<b>6.1</b>	<b>SERVICIOS DE TRANSPORTE OPERATIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>6.2</b>	<b>SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE .....</b>	<b>8</b>
<b>6.3</b>	<b>CONDICIONES GENERALES PARA ACCESO AL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
<b>6.4</b>	<b>SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE .....</b>	<b>9</b>
<b>6.5</b>	<b>SEGUIMIENTO Y REVISION DEL SISTEMA DE MULTAS Y COMPARENDOS .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>SERVICIO DE CAFETERÍA Y ASEO.....</b>	<b>10</b>
<b>7.1</b>	<b>SERVICIO DE CAFETERÍA .....</b>	<b>10</b>
<b>7.2</b>	<b>SERVICIO DE ASEO.....</b>	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>REGISTRO CONTROL DE ACCESO .....</b>	<b>17</b>



## 1 OBJETIVO

Establecer las políticas de operación para prestar los servicios de apoyo logístico y administrativo que requiere el DNP para su normal funcionamiento, con base en las necesidades de las dependencias.

## 2 ALCANCE

Este documento establece las políticas de operación y las actividades para prestar el servicio de apoyo logístico y administrativo, aplicable a todos los funcionarios, contratistas y pasantes del DNP.

## 3 REFERENCIAS NORMATIVAS

Las referencias normativas aplicables al Manual del SIG se presentan en el Anexo 1 "Normograma y Otros Documentos de Origen Externo"

## 4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente documento están disponibles para consulta en el **Procedimiento para la Atención de Requerimientos Logísticos PT-AD-02**

## 5 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Hace referencia a todas aquellas actividades de tipo preventivo o correctivo que pueden ser llevadas a cabo con el propósito de garantizar la disponibilidad y el buen estado de los bienes muebles, inmuebles y del parque automotor que son propiedad del DNP.

### 5.1 MANTENIMIENTO LOCATIVO E INFRAESTRUCTURA

Involucra actividades de mantenimiento preventivo y correctivo. El mantenimiento preventivo se efectúa a través de las necesidades identificadas por los colaboradores del Grupo de Logística e Infraestructura, revisando el estado general de las instalaciones en cuanto a redes eléctricas, redes hidráulicas, iluminación, redes telefónicas, hidrosanitarias, puertas de acceso, equipos de oficina y cerrajería.

Todas las necesidades de mantenimiento preventivo o correctivo deben ser registradas en el aplicativo del Centro de Servicios, componente de Servicios Generales que se encuentra en La Rebeca.

Los tiempos de respuesta se determinan en días hábiles, teniendo en cuenta datos históricos de este tipo de intervenciones y se clasifican por categoría de la siguiente manera:

Ítem	Categoría	Actividades	Descripción	Tiempo máximo de atención
1	Cerrajería	Abrir cajón Abrir puerta Bisagra hidráulica de piso Brazo hidráulico Cambio de guardas Cambio de bisagras puerta batiente Chapas	Apertura de cajoneras, aperturas de puertas, cambio de chapas	3 días



		Duplicado de llaves Ajuste de puertas		
2	Carpintería	<p>Archivadores fijos Archivadores Rodantes Cajonera División – Panel paño o aglomerado División – Vidrio Estantes Entrepaños Fijar elementos en pared (Cuadros, tableros, corchos, etc) Gabinete Guarda escoba Mesas auxiliares Mesas de reuniones Mesas de juntas Mueble de cocina Persiana Pirlanes Puerta de madera Puerta metálica Puerta de vidrio Puesto de Trabajo (Readecuación) Puesto de Trabajo (Reparación) Puesto de Trabajo (Nuevo) Repisas Señalización Silla interlocutora Silla operativa Sofás Solarscreen (Cortina enrollable)</p>	Ajuste de puestos de trabajo, ajuste de persianas, ajuste de puertas, ajuste de gabinetes superiores, ajuste de sillas, ajuste de mesas.	7 días hábiles
3	Fontanería	<p>Filtro purificador Grifería Jabonera Lavamanos obstruido Lavamanos con filtración de agua Lavaplatos obstruido Lavaplatos con filtración de agua Lava traperos obstruido Lava traperos con filtración de agua Orinal obstruido Orinal con filtración de agua Reparación de Motobombas Sanitario obstruido Sanitario con filtración de agua Sifón obstruido</p>	Arreglo de llaves de lavamanos, lavaplatos, piletas, cambio de fluxómetros, cambio de orinales, cambio de sanitarios, cambio lavamanos, destape de desagües, destape de sifones, cambio de purificadores de agua.	5 días hábiles



		Sifón con filtración de agua Limpieza de tubería. (Sondeo)		
4	Electricidad	Cambio de tomas Cambio de interruptores Cambio de sensores Cambio de luminarias Cambio de breakers Cambio de resistencias y controles de grecas Cableado eléctrico nuevos puestos de trabajo Extensiones eléctricas Secador de manos Tajalápiz eléctrico Cosedora eléctrica	Cambio de balastos, cambio de tubos, arreglo de tomacorrientes, arreglo de grecas, revisión de secadores de manos.	4 días hábiles
5	Pintura	Pared en Drywall Resane y pintura	Resane y pintura de muros hasta 20 m2	8 días hábiles
6	Mampostería	Mesón de cocina Pared en mampostería Pisos porcelánicos, cerámicos y vinílicos Pisos en madera laminada	Demolición de enchape existente, revestimiento de muros (pañete), instalación de enchape en menos de 10 m2.	15 días hábiles
7	Adecuaciones	Alfombra Cielo raso Fibra mineral Cielo raso Drywall Reemplazo de vidrios rotos (divisiones)	Desmante y armado de división piso techo y media altura, adecuación de puestos de trabajo, adecuaciones de oficinas.	20 días hábiles

**Nota 1:** se pueden generar contratiempos al momento de realizar la actividad (no contar con el material necesario en caso de adecuaciones o no contar con el personal calificado) que podrían presentar variaciones en los tiempos establecidos para la ejecución de los trabajos.

## 5.2 MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR

El mantenimiento preventivo del parque automotor se efectúa periódicamente, y cuando se requiera se hace mantenimiento correctivo mediante un proceso de contratación de acuerdo con lo establecido en el proceso **PR-CT Gestión contractual**.

### 5.2.1 Mantenimiento Preventivo

Para el mantenimiento menor preventivo del parque automotor, los conductores deberán tener en cuenta que las solicitudes aplican para los siguientes casos: lubricantes, agua de batería, cambio de aceite, cambio de filtros, alineación, balanceo, rectificando de rines y se deben gestionar de la siguiente manera:



- Las solicitudes deben ser gestionadas a través del formato **F-AD-01 Solicitud Suministro Mantenimiento** teniendo en cuenta el kilometraje recorrido, las características del vehículo y lo estipulado en el manual de usuario de cada automotor.
- El formato diligenciado en original se deberá entregar a la coordinación del Grupo de Logística e Infraestructura para su verificación y aprobación, previa revisión de los históricos de mantenimientos del vehículo.
- Una vez autorizado el mantenimiento, se entregará al conductor la orden de trabajo firmada por el coordinador del Grupo de Logística e Infraestructura.
- El conductor deberá firmar el recibido y llevar el vehículo al taller asignado.
- Una vez realizados los arreglos, el conductor deberá verificarlos antes de retirar el vehículo de las instalaciones del taller, además deberá verificar el estado general de aseo y funcionamiento del vehículo. Una vez verificado, el conductor deberá entregar la autorización firmada al taller como recibo a satisfacción.
- Todos los servicios prestados por el taller con el cual se tiene contratado el mantenimiento deben ser previamente autorizados, salvo eventualidades como pinchazos o cambio de bombillos, los cuales deben ser comunicados a la Coordinación de Logística e Infraestructura para ser autorizados y legalizados a la menor brevedad.

### 5.2.2 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo se solicita en los casos en que el conductor identifique fallas en el vehículo que afecten su disponibilidad para el servicio, a través de las siguientes actividades:

- El conductor debe realizar la solicitud a través del formato **F-AD-02 Solicitud Suministro y reparación de vehículos**.
- El formato se deberá entregar diligenciado en original a la coordinación del Grupo de Logística e Infraestructura para su verificación y aprobación, previa revisión de los históricos de mantenimientos del vehículo.
- Una vez se cuenta con la cotización, se verifica contra históricos y valores definidos de contrato con el apoyo del conductor, si la solicitud es viabilizada se realiza carta de autorización la cual se allega al taller por parte de un funcionario del Grupo de Logística e Infraestructura para que se ejecutan las reparaciones.
- Una vez autorizado el ingreso al taller el conductor deberá llevar el vehículo o en el caso que no sea posible su movilización por la falla que presenta, se deberá solicitar a la aseguradora el servicio de grúa marcando el número que en su momento este activo para tal fin y que será informado a los conductores El taller realiza el recibo del vehículo, verifica y allega la cotización al Coordinador de Logística e Infraestructura .
- El conductor deberá hacer seguimiento de las reparaciones, fecha y horario para la entrega del vehículo, así mismo deberá verificar que los trabajos realizados sean los autorizados y firma el recibido a satisfacción en formato del taller.
- El conductor deberá revisar el estado general del vehículo en cuanto a aseo y funcionamiento de las reparaciones autorizadas.

### 5.2.3 Otros servicios

Las solicitudes de otros servicios aplican para los siguientes casos: cambio de bombillos, cambio de neumáticos, lavado motor, lavado general, lavado exterior, polinchado, despinche y reparaciones menores, a través de las siguientes actividades:



- Las solicitudes deben realizarse a través del formato **F-AD-01 Solicitud Suministro Mantenimiento**, teniendo en cuenta el kilometraje recorrido y las características del vehículo y lo estipulado en el manual de usuario de cada automotor.
- El formato diligenciado en original se deberá entregar a la coordinación del Grupo de Logística e Infraestructura para su verificación y aprobación, previa revisión de los históricos de mantenimientos del vehículo.
- Una vez autorizado se entregará la orden de trabajo firmada por el coordinador del Grupo de Logística e Infraestructura, el conductor deberá firmar el recibido y dirigirse al taller asignado para la ejecución de los trabajos autorizados.
- Una vez realizados los arreglos, el conductor deberá verificarlos y antes de retirar el vehículo de las instalaciones del taller deberá verificar el estado general de aseo y funcionamiento del vehículo y así entregar la autorización firmada al taller como recibo a satisfacción.

## **6 SERVICIO DE TRANSPORTE**

El servicio de transporte se presta con el propósito de facilitar el desplazamiento de los funcionarios y/o contratistas que por las características de sus funciones así lo requieran. Este servicio se clasifica en servicio de apoyo a dependencias o servicio operativo y servicios especiales de transporte.

Los vehículos están destinados para la prestación de servicios de transporte al Director General, Subdirectores Generales, Secretaria General y Directores Técnicos que tienen autorizado el uso de vehículos oficiales, así como de los vehículos para el servicio de transporte operativo para funcionarios, no se debe transportar personal ajeno al DNP.

### **6.1 SERVICIOS DE TRANSPORTE OPERATIVO**

El servicio de transporte operativo y de apoyo a las dependencias es coordinado por el Grupo de Logística e Infraestructura, y se solicita mediante el aplicativo del Centro de Servicios que se encuentra en La Rebeca, seleccionando la opción de Transporte y diligenciando los campos requeridos. El aplicativo asignará un número de caso para su respectiva atención.

En la prestación del servicio de transporte operativo y de apoyo a las dependencias se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los servicios de transporte operativo deben ser autorizados por el Coordinador del Grupo de Logística e Infraestructura o por quien este delegue.
- Corresponde al Grupo de Logística e Infraestructura de la Subdirección Administrativa y Relaciónamiento con la Ciudadanía de la entidad, la coordinación de los servicios operativos en el Departamento.
- Es competencia exclusiva del Grupo de Logística e Infraestructura, diseñar los recorridos operativos y asignar los usuarios correspondientes a cada uno. Cuando las circunstancias así lo demanden, un mismo vehículo puede cumplir más de un servicio operativo simultáneamente.
- Los servicios de transporte operativo se prestan para desplazamientos a más de 10 cuadras a la redonda del DNP, salvo en eventos de lluvia, carga de elementos pesados o alguna incapacidad física por parte del funcionario.
- Los servicios de transporte operativo son exclusivamente para los funcionarios, contratistas o pasantes del DNP.
- La persona designada para la coordinación de los servicios informará al conductor el servicio a prestar indicando fecha, hora, destino, persona a transportar y características del servicio.
- El conductor podrá solicitar identificación del personal a transportar a fin de verificar que el personal sea el autorizado.



- Una vez realizado el servicio, el conductor deberá informar al Coordinador del Grupo de Logística e Infraestructura o a quien él designe la prestación del servicio, cancelación o incumplimiento este.
- No están autorizados servicios operativos con destino al aeropuerto, solo se autorizan servicios hacia la base militar Catam.
- No se podrán prestar servicios operativos fuera del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá sin previa autorización Coordinador del Grupo de Logística e Infraestructura o a quien él designe.
- Los conductores asignados a la Dirección General, Subdirecciones Generales, Secretaria General y Direcciones Técnicas deberán coordinar los servicios con el jefe de cada una de estas dependencias de acuerdo con sus agendas.
- En el evento que un Directivo se encuentre de viaje, licencia, vacaciones, permiso incapacidad, el conductor quedará a disposición del servicio operativo y deberá informar a la Coordinación del Grupo de Logística e Infraestructura.

## **6.2 SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE**

Los servicios especiales de transporte son aquellos que se prestan de la siguiente manera:

- a) Los que se prestan fuera de la ciudad en calidad de comisión en cualquier día de la semana
- b) Los que se prestan dentro de la ciudad los fines de semana.

Este servicio aplica para funcionarios del DNP que requieran este tipo de desplazamientos y está sujeto a previa revisión y su aprobación.

Para la prestación del servicio se debe tener en cuenta los puntos relacionados a continuación:

- La solicitud la debe realizar la dependencia del DNP que lo requiera mediante el formato **F-AD-08 Servicio especial de transporte**.
- Una vez verificada y aprobada la solicitud, el conductor asignado deberá firmar el formato y la coordinación del Grupo de Logística e Infraestructura será la encargada de elaborar la comisión de servicios al interior del país, sin esta comisión no es posible prestar este tipo de servicios.
- El Coordinador del Grupo de Logística e Infraestructura tramita la resolución de comisión de servicios al interior del país a través del formato **F-FN-09 Resolución de Comisión de Servicios al Interior del país** de acuerdo con lo establecido en el **PT-TH-06 Procedimiento Trámite de Comisiones**.
- El conductor antes de prestar este servicio deberá realizar revisión previa al vehículo, a fin de garantizar las condiciones óptimas que salvaguarden la vida de los ocupantes del vehículo.
- Una vez realizado el servicio, el conductor debe legalizar los gastos de desplazamiento de la comisión, para ello es necesario que allegue los soportes de peajes y combustible, así como el informe de comisión, para ello cuentan con el apoyo de un auxiliar administrativo del Grupo de Logística e Infraestructura quien verificará y diligenciará dicha legalización en el sistema destinado para tal fin.

**Nota 2:** La asignación de vehículo para cualquiera de estos servicios está sujeta a la disponibilidad.





### 6.3 CONDICIONES GENERALES PARA ACCESO AL SERVICIO

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones, tanto para quien presta el servicio, como quien accede a éste:

- Los vehículos asignados al servicio de la Subdirecciones Generales, Secretaría General, Direcciones Técnicas y operativos, por prestación justificada del servicio el viernes después de las 8:00 pm, deben guardarse en los parqueaderos del DNP a más tardar el sábado a las 10:00 AM y podrán ser retirados el día domingo después de las 4:00 pm si es necesario prestar el servicio el día lunes antes de las 7:00 de la mañana. Se exceptúa de esta norma interna a los vehículos asignados a la Dirección General, salvo aquellos conductores que se acojan a la resolución interna 3253 del 1 de noviembre de 2019.
- Ningún vehículo puede estacionar en calles peatonales contiguas al DNP para dejar o recoger funcionarios.
- Para los servicios de transporte operativo que requieran el traslado de un funcionario y posterior regreso a las instalaciones del DNP se dispondrá como máximo de (20) minutos de espera y el usuario deberá garantizar el estacionamiento seguro del automotor.
- En el evento en que un usuario del servicio de transporte tenga que permanecer en un sitio por más de 20 minutos, deberán coordinar con el conductor hora de recogida, el vehículo debe permanecer en un parqueadero o volver al Departamento si el tiempo lo permite. En todo caso queda prohibido circular o parquear en el espacio público aledaño a los sitios donde se encuentra el usuario mientras lo esperan.
- Por razones de control y seguridad, los usuarios del servicio deben presentarse en el parqueadero identificándose ante el conductor designado antes de abordar el vehículo.
- El conductor responderá disciplinariamente por transportar personas no autorizadas en vehículos de la entidad.
- En ejercicio responsable de sus funciones y por la seguridad e integridad del vehículo, el conductor no puede abandonar el vehículo durante la prestación de un servicio. Los comparendos y multas por infracciones de tránsito, así como los costos que impliquen recuperar el vehículo de la entidad corren por cuenta del conductor infractor.
- Está prohibido hacer uso de teléfonos celulares mientras se conduce.
- Para transitar por carreteras urbanas y municipales tendrá una velocidad máxima hasta 80 kilómetros por hora o según correspondan los límites de velocidad para cada vía.
- Para transitar por carreteras nacionales o departamentales tendrá una velocidad máxima de 50 kilómetros por hora o según correspondan los límites de velocidad.
- Para transitar por zonas escolares o residenciales tendrá una velocidad máxima de 30 kilómetros por hora o según correspondan los límites de velocidad.
- Para transitar por rutas internas de la entidad una velocidad máxima de 10 kilómetros por hora.
- En caso de accidente el conductor deberá solicitar apoyo jurídico comunicándose con el seguro destinado para ello, posteriormente, el conductor deberá solicitar apoyo de la policía de tránsito a fin de obtener el croquis del accidente. De igual forma deberá reportar el accidente a la aseguradora, allí le asignarán un número de siniestro que debe conservarse y reportar el siniestro ante el DNP, para lo cual deberá diligenciar el formato **F-AD-07 Informe de accidente o incidente de vehículos**, donde debe estar incluido el número de siniestro indicado por la aseguradora, copia de la cedula de ciudadanía y licencia de conducción del conductor, copia del SOAT y tarjeta de propiedad.

### 6.4 SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE

Al iniciar el contrato de suministro de combustible, el coordinador del Grupo de Logística e Infraestructura debe remitir al contratista la información del tipo de combustible para el suministro por cada uno de los vehículos.



Cada vehículo de la entidad cuenta con un CHIP para el suministro de combustible, el mismo se debe realizar en las estaciones de servicio autorizadas por la coordinación del Grupo de Logística e Infraestructura. Una vez realizado el tanqueo se debe firmar el recibo suministrado por la estación de servicio y conservar una copia, la cual se debe adjuntar mensualmente al formato **F-AD-25 control de suministro de gasolina por la estación de servicio** debidamente diligenciado.

Si se requiere más combustible de lo autorizado, el conductor debe solicitar por escrito la autorización de suministro adicional, justificando las razones por las cuales el consumo es superior al habitualmente autorizado y debe ser aprobado por el Subdirector Administrativo y Relaciónamiento con el Ciudadano. El suministro de combustible adicional debe ser registrado en el formato **F-AD-25 Control de suministro de gasolina por la estación de servicio** y entregado al finalizar cada mes junto con los recibos expedidos por la estación de servicio en la cual se realiza este suministro

**Nota 3:** Las solicitudes de combustible adicional solo aplican para el mes en el cual fueron autorizadas.

## **6.5 SEGUIMIENTO Y REVISION DEL SISTEMA DE MULTAS Y COMPARENDOS**

Para hacer control efectivo de las multas y comparendos a las cuales sean objeto los conductores al servicio del DNP, se ingresará mensualmente al "Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito" SIMIT, para verificar cuatro números de cedula al azar de conductores. En el caso de encontrarse infracciones, se enviará memorando al conductor infractor y se realizará seguimiento hasta que dicha infracción quede a paz y salvo, cuando las infracciones lleguen por el sistema Orfeo se reasignará al conductor infractor para que realice el trámite de pago.

Una vez revisada la plataforma del SIMIT y registre infracciones a nombre de la entidad o a nombre del conductor que se encuentren a paz y salvo, se remitirá mediante oficio a la Secretaria de Movilidad la solicitud de revisión y descargue de las mismas junto con los soportes.

## **7 SERVICIO DE CAFETERÍA Y ASEO**

### **7.1 SERVICIO DE CAFETERÍA**

Los servicios de cafetería consisten en la atención que se presta por parte de las Auxiliares durante la jornada laboral, en los puestos de trabajo y en reuniones, suministrando bebidas tales como tinto, aromática, agua mineral y en algunas ocasiones té.

Para la prestación de este servicio se cuenta con personal de planta y para cubrir la totalidad de necesidades se contrata un outsourcing, al cual se suministra todos los insumos para la prestación del servicio.

#### **7.1.1 Condiciones generales para la prestación del servicio de cafetería**

Para la prestación del servicio de cafetería se consideran los siguientes aspectos:

- El servicio de cafetería será prestado por las funcionarias del Grupo de Logística e Infraestructura del DNP y algunas operarias del outsourcing. El servicio se presta de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
- La atención del servicio de cafetería se realiza a los puestos de trabajo, además se deben atender las reuniones que se hagan en el piso asignado y mantener en perfecto orden de aseo y limpieza las salas de juntas.



- Al finalizar la jornada, las funcionarias de cafetería deben dejar en perfecto orden y aseo las cafeterías, en caso de que se extienda la jornada laboral, el colaborador deberá informar a la persona de cafetería asignada a su piso, para dejar el carro repartidor con termos con café y/o agua caliente para preparar agua aromática, disponible para su consumo.
- Las funcionarias deberán mantener en perfecto estado la cafetería, el equipo, la loza y demás utensilios asignados, dentro de estrictas normas de aseo e higiene e informar oportunamente al superior inmediato sobre los daños que se presenten. En caso de que se presenten daños a las instalaciones, equipos o muebles de las cafeterías, se solicitará el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo a través del Aplicativo del Centro de Servicios, Servicios Generales que se encuentra en La Rebeca.
- Los insumos que sean requeridos para la prestación del servicio de cafetería deben solicitarse al Coordinador del Grupo de Logística e Infraestructura quién los requerirá al proveedor del contrato de Outsourcing.
- Si un funcionario y/o contratista requiere un servicio adicional de cafetería, apoyo administrativo y/o aseo, se debe solicitar a través de correo electrónico [cafeteria@dnpc.gov.co](mailto:cafeteria@dnpc.gov.co) con copia al Coordinador del Grupo de Logística e Infraestructura, el cual se atenderá de manera pronta y oportuna dentro del horario laboral de la entidad.

### 7.1.2 Protocolo para la prestación del servicio de Cafetería

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CAFETERÍA						
Protección Personal:	Guantes, Uniforme, Zapatos.					
Materiales:	Café, azúcar, hierbas aromáticas industriales o naturales, detergente lavalozas, sabras, bayetilla.					
Difusión y Conversiones de Uso Productos	Hipoclorito - Blanqueador 18 ml: 1/2 balde agua					
Equipo:	Greca de 1 libra, 120 tintos, greca de 1/4 libra, 30 tintos, bandejas, pocillos y platos en loza cucharas metálicas, jarras plásticas, vasos de cristal o de cartón desechables, mezcladores					
Seguridad Industrial:	Las requeridas para el manejo de la maquinaria					
No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	PRECAUCIONES
1	Colocar elementos de protección		Guantes amarillos, uniforme, Zapatos, cofia, tapabocas.			Verificar la clavija y la toma para la conexión de la greca y en estufas verificar que no haya cortos.
2	Alistamiento de equipos			Greca	Nunca lave la greca con jabones o detergentes y menos con blanqueadores o hipoclorito	No calentar alimentos encima de la greca, No destapar la greca cuando está funcionando, si se hiciera debe hacerse sin pasar la mano encima de la tapa. No servir tinto
3	Alistamiento de insumos	café, azúcar, loza, desechables, mezcladores, aromáticas.	Tapabocas		frescos o con fecha de vencimiento sin vencer - debidamente identificados (etiquetados)	



4	Preparación de café y/o aromáticas	Agua			Revisar y colocar el agua en la greca antes de conectarla	recalentado, no dejar el tinto en la greca más allá de 2 horas. Al usar la greca caliente protéjase la cara del vapor con la tapa como escudo. Utilice la escalera de dos pasos si la greca se encuentra en una altura inadecuada.
5	Servir, atender, recoger, lavar	bandejas grandes, pequeñas, servilletas	uniforme, zapatos, cofia		Bandejas limpias, servilletas dobladas, protocolo de servicio.	
6	Aseo de zona cafetería	detergente lavalozas, bayetillas, sabra, esponjilla brillo	guantes negros, zapatos, tapabocas.		Limpieza de superficies verticales y muebles, sacar basura y aseo de piso para terminar.	
Mantenimiento diario: El procedimiento se repite cada vez que se requiera y con las mismas actividades						

## 7.2 SERVICIO DE ASEO

Para la prestación del servicio de aseo se cuenta con personal de outsourcing, el cual realiza las actividades tales como limpieza de oficina, zonas comunes, baños, brigadas especiales de aseo, desinfección y fumigación de todas las áreas ocupadas por el DNP.

Adicionalmente, por medio de este contrato se realiza el suministro de elementos, equipos e insumos requeridos para estas actividades.

El personal de planta de la entidad que tienen asignadas labores de cafetería se encarga de realizar el aseo en cada uno de los espacios asignados (cafetería).

### 7.2.1 Condiciones generales para la prestación del servicio de aseo

En el marco de la prestación del servicio de aseo, ya sean funcionarios o del outsourcing, se consideran los siguientes aspectos:

- Las operarias deben cumplir con las siguientes normas de presentación personal: - Uniforme de dos piezas de color oscuro, blusa manga corta, con botones, cuello estilo militar y logotipo del proveedor del servicio, pantalón con imitación bolsillos, medias de color oscuro; así mismo deben portar el carné de identificación con nombre completo, Cargo, número de documento de identidad y Rh.
- Las operarias deben informar diariamente al supervisor todas las novedades presentadas en la prestación del servicio de aseo, de igual manera, las quejas y reclamos comunicadas por el DNP y las novedades presentadas en cuanto a aspectos locativos (falla en tomas, baños tapados, goteo en lavamanos, etc.).
- Las operarias de aseo se presentan a la hora acordada para el inicio de su turno de trabajo en las instalaciones del DNP, según información suministrada por el supervisor. Se reporta en el lugar de trabajo y registra la hora de entrada y salida en el formato establecido.
- La supervisora del outsourcing verifica que las operarias de aseo cuenten con la presentación personal adecuada y los EPP necesarios para iniciar la labor. Se entrega a la operaria de aseo los insumos, maquinaria y equipos requeridos para la prestación del servicio. En el evento de presentar falla en algún equipo o maquinaria reportar al proveedor la solicitud de Mantenimiento Correctivo.



- Para el caso de brigadas de aseo, una vez culminada la labor de las operarias de aseo la supervisora del outsourcing verifica que en las superficies no se presenten partículas de polvo ni manchas o suciedad, revisa que en los escritorios no se encuentre ningún desecho como papeles, vasos y/o pocillos sucios, empaques de comida, entre otros, los elementos que se encuentran sobre el escritorio deben estar organizados y limpios. Inspecciona que los pisos estén sin manchas o suciedad, sin polvo y sin basura, barridos, trapeados, encerados y brillados según el tipo de piso, (duro o blando), en caso de que los pisos se encuentren con alfombra estos deben estar barridos, aspirados y sin manchas, revisa que los entrepaños se encuentren sin polvo, sin manchas o suciedad, examina que los equipos electrónicos como computadores, teléfonos, fax, impresoras, televisores se encuentren sin polvo, manchas o suciedad, e inspecciona que las matas y demás accesorios o elementos estén sin polvo, manchas o suciedad y en un buen estado.

## 7.2.2 Protocolos para la prestación del servicio de Aseo

Las actividades de aseo se realizan de acuerdo con siguientes protocolos:

PROTOCOLO DE ASEO Y MANTENIMIENTO DE PISOS						
Protección Personal:	Guantes, Uniforme, Zapatos y/o botas, Tapabocas					
Materiales:	Escoba suave o dura, recogedor, trapeador industrial o encabado, balde, Detergente, Blanqueador o removedor, Cera o sellador.					
Dilución y Conversiones de Uso Productos	Detergente 50gr: 1 Balde Agua / Removedor 1lt: 1 Balde Agua / Cera (encerado) No se diluye / Cera (mantenimiento) aplicación 1:1 / Blanqueador 18 ml: 1/2 balde agua / jabón multiusos 20 ml: 1/2 balde agua. Nota: 1 Balde = 10 Lts.					
Equipo:	Brilladora Industrial o de alta velocidad para el Sellado, Extensiones					
Seguridad Industrial:	Avisos de prevención.					
No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	Precauciones:
1	Definir área o piso asignado				Demarcar con señales preventivas y despejar área (retirar muebles y cajas que obstruyan la labor a realizar)	No pisar el piso en el momento en que se encera o se aplica el removedor o jabones debido al alto riesgo de caída por ser elementos que en su estado fresco son deslizantes, sumando a esto el daño del trabajo realizado. Tenga cuidado de no dejar charcos o sitios mojados que favorezcan el riesgo de caídas o resbalones.
2	Alistar Elementos de seguridad		Avisos de Prevención		los frascos o galones con insumos deben estar debidamente identificados (etiquetados)	
3	Colocar elementos de protección		Guantes negros, uniforme, Zapatos y/o botas, tapabocas			
4	Barrer el Área		Escoba y recogedor		Dejar el piso libre de polvo o basura	



5	Lavar el Área	Detergente, Blanqueador, removedor o jabones neutros	Baldes, Trapeador, carro escurridor.	Brilladora Industrial o de alta velocidad, PAD rojo o café	Retirar el percudido	
6	Encerar	Cera o Sellador	trapero		Dejar secar	
7	Brillar			Brilladora Industrial o de alta velocidad, PAD blanco	Dar acabado final	Las máquinas se deben conectar solo en tomas corrientes blancas autorizadas, no en las de color naranja de corriente regulada (equipos de cómputo)
Mantenimiento diario: Barrer, Trapear, Encerar donde se requiera y Brillar nuevamente.						

**PROTOCOLO DE ASEO Y MANTENIMIENTO DE OFICINAS**

Protección Personal:	Guantes, Uniforme, cofia, Zapatos y/o botas, Tapabocas.					
Materiales:	Escoba suave o dura, trapeador industrial o encabado, balde, Detergente, Bayetillas, bolsas para basura, limpiador multiusos.					
Dilución y Conversiones de Uso Productos	Detergente multiusos 50gr: 1 Balde Agua / Nota: 1 Balde = 10Lts					
Equipo:	Aspiradora Industrial, extensiones					
Seguridad Industrial:	Las requeridas para el manejo de la maquinaria					
No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	PRECAUCIONES
1	Definir área según plan trabajo				Demarcar y despejar área (retirar muebles y cajas que obstruyan la labor a realizar)	Dejar los documentos y elementos de escritorio ordenados en el mismo lugar, con el fin de evitar malestar en los usuarios del puesto de trabajo.
2	Alistar Elementos de seguridad		Avisos de prevención en las puertas de acceso		Recibir los frascos o galones con insumos deben estar debidamente identificados (etiquetados)	
3	Colocar elementos de protección		Guantes negros, uniforme, Zapatos, Tapabocas			
4	Desempapelar canecas		Bolsa para basura		canecas de baños internos y externos	



5	Limpiar partes altas y persianas	liquido desengrasante industrial	Bayetilla, esponjilla sabra, escoba blanda, balde		No pararse en los asientos ni escritorios de oficina	cambiar el agua del balde cuantas veces se requiera
6	Limpiar muebles y escritorios oficinas	liquido limpiador desinfectante	Bayetillas, seca y húmeda, balde.		Limpiar y no cambiar los elementos de su lugar -, escurrir bien la bayetilla, no utilizar guantes mojados	
7	Limpiar puertas, marcos y enchapes	limpiador desengrasante.	Bayetilla, balde, esponjilla sabra		Ser cuidadoso con los elementos que se aplican.	
8	Limpiar adornos y rociar plantas		Bayetilla, balde.		Ser cuidadoso con los accesorios y elementos de la oficina y plantas internas	
9	Barrer el Área sin alfombras		Escoba y recogedor		Dejar el piso libre de polvo o basura	
10	Aspirar Alfombra si la hay.			Aspirador industrial con accesorios	Dejar alfombra libre de polvo o basura	Las máquinas se deben conectar solo en tomas corrientes blancas autorizadas, no en el color naranja de corriente regulada (equipos de cómputo)
Mantenimiento diario: Desempapelar, Limpiar toda el área y arreglar la ubicación de los muebles y cuadros en su lugar tradicional.						

**PROTOCOLO DE ASEO Y MANTENIMIENTO DE VIDRIOS**

Protección Personal:	Guantes, Uniforme, Zapatos y/o botas.					
Materiales:	Bayetillas, Limpiavidrios, balde, escoba.					
Dilución y Conversiones de Uso Productos	Liquido Limpiavidrios 200cc: 1 Balde Agua Nota: 1 Balde = 10Lts					
Equipo:	Aragan limpiavidrios si aplica					
Seguridad Industrial:	Avisos de prevención.					
No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	PRECAUCIONES
1	Definir área según plan trabajo				Demarcar y despejar área (retirar cajas que obstruyan la labor a realizar)	Verificar la sostenibilidad del vidrio y de la seguridad de los marcos.
2	Alistar Elementos de seguridad				frascos con insumos debidamente	



					identificados (etiquetados)	
3	Colocar elementos de protección		Guantes negros, uniforme, cofia, Zapatos, tapabocas			
4	lavar el vidrio	liquido limpiavidrios	Bayetilla, balde, escoba		Dejar el vidrio libre de polvo y tierra	
5	secado		Aragan si aplica, Bayetilla		Dejar totalmente seco el vidrio.	
6	Brillado	Limpiavidrios	Bayetilla seca		terminado final	
Mantenimiento diario: El procedimiento se repite cada vez que se requiera y con las mismas actividades						

**PROTOCOLO DE ASEO Y MANTENIMIENTO DE BAÑOS**

Protección Personal:	Guantes, Uniforme, Zapatos y/o botas, Tapabocas.					
Materiales:	Escoba suave o dura, churrusco sanitario, chupas, Sabras, trapeador industrial o encabado, baldes, Detergente, Blanqueador, Desinfectantes, Bayetillas, bolsas para basura.					
Dilución y Conversiones de Uso Productos	Detergente 50gr: 1 Balde Agua / Blanqueador 80 ml: 1 Balde Agua / Limpiador desinfectante 40 ml: 1 Balde Agua / Nota: 1 Balde = 10 Lts					
Equipo:	Brilladora industrial (si aplica), extensiones					
Seguridad Industrial:	Avisos de prevención.					
No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	PRECAUCIONES
1	Definir área según plan trabajo				Demarcar y despejar área (retirar objetos que obstruyan la labor a realizar)	El uso de guantes rojos y tapabocas es obligatorio, y en caso de ser necesario utilizar botas de caucho.
2	Alistar Elementos de seguridad				frascos con insumos debidamente identificados (etiquetados)	
3	Colocar elementos de protección		Guantes rojos, uniforme, Zapatos, Tapabocas			
4	Desempapelar canecas		Bolsa para basura		desocupar totalmente las canecas de la basura.	
5	Barrer el área		Escoba y recogedor		Dejar el piso libre de polvo o basura	
6	Lavar el área	limpiador desinfectante	Escoba, Churrusco, Sabras, chupa, Trapeador,	Brillador industrial (si aplica)	Lavar pisos, puertas, paredes, espejos y accesorios dejándolos	





			Baldes, Bolsas para basura		libres de mugre y percudido	
7	Desinfectar el área.	Hipoclorito de Sodio al 5%	Bayetilla, Trapeador,		Repasar totalmente el área aplicando el hipoclorito diluido en proporción de 1 a 8, uniformemente.	
8	Brillar accesorios		Bayetilla seca		Limpiar vidrios, espejos y grifería.	
Mantenimiento diario: El procedimiento se repite diariamente por considerarse como un sitio con alta presencia de bacterias y percudido						

## 8 REGISTRO CONTROL DE ACCESO

El DNP cuenta con un sistema de acceso que permite controlar el ingreso solo del personal autorizado a los pisos donde se encuentran ubicadas sus oficinas, este sistema funciona con tarjetas de proximidad o por huella dactilar (sistema biométrico), así mismo las copropiedades donde funcionan las oficinas del DNP cuentan con sistemas de propiedad de los diferentes administradores, para la activación del sistema, los Contratistas se deben seguir el siguiente proceso:

- Contar con el contrato formalizado el cual será verificado en base de datos.
- Con el número de contrato debe presentarse en el piso 4 del edificio FONADE, en las oficinas del Grupo de Logística e Infraestructura e identificarse con documento legal, allí se realizará el registro en el sistema.
- Luego debe acercarse a las oficinas de la administración del edificio donde se encuentra asignado su puesto de trabajo, allí se registra el acceso en el sistema de esa copropiedad mediante huella o tarjeta.
- Una vez finalizado el contrato, el contratista o el supervisor de este, debe regresar al Grupo de Logística e Infraestructura en el piso 4 del edificio FONADE la tarjeta entregada (si aplica) o debe informar su desvinculación para la desactivación de la huella en los sistemas de acceso.

**Nota 4:** El grupo de Contratación mantendrá actualizada la base de datos de contratistas la cual será verificada de manera semanal por el Grupo de Logística e Infraestructura a fin de desactivar los contratistas que se desvinculen de la entidad y cuya novedad no sea reportada a tiempo.

**Fecha aprobación: 25 de marzo de 2022**

Elaboró:

ORIGINAL FIRMADO

Gabriel Alberto Moreno Alemán  
Profesional Especializado

ORIGINAL FIRMADO

Lenny Nayibe Leon Vargas  
Contratista Oficina Asesora de Planeación



Elaboro y Revisó:

ORIGINAL FIRMADO

\_\_\_\_\_  
Lina Alexandra Lozada Forero  
Coordinador Grupo de Logística e Infraestructura

ORIGINAL FIRMADO

\_\_\_\_\_  
Gabriel Alberto Moreno Alemán  
Profesional Especializado

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

\_\_\_\_\_  
Javier Rodríguez Hernández  
Subdirector Administrativo y Relacionamento con la Ciudadanía